

UNIVERSITÄT MANNHEIM

Die Direktoren Prof. Dr. Sabine Kuester und Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Christian Homburg des Instituts für Marktorientierte Unternehmensführung (IMU) der Universität Mannheim laden ein zur



IMU Frühjahrstagung 2015 „Wachstum durch Service Excellence“

am 26. März 2015 Universität Mannheim

09.30 – 16.00 Uhr Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung

Geschäftsführer und Vorstände namhafter Unternehmen referieren zum Thema branchenübergreifend und nehmen an spannenden Paneldiskussionen teil. Zum dritten Mal in Folge wird der IMU Research for Practice Award 2015 verliehen. Seien Sie beim Networking mit hochkarätigen Marketingexperten dabei und melden Sie sich jetzt an unter:

www.imu-mannheim.de



Über die Veranstaltung

Die Tagung bietet insbesondere...

- Konkrete **Key Learnings** aus der **Unternehmenspraxis** hinsichtlich der Fragen, mit welchem Dienstleistungsangebot Unternehmen erfolgreich sind, wie Service Excellence ein wichtiger Wachstumshebel ist und welche Rolle Dienstleistungen zukünftig spielen
- Zentrale **Erkenntnisse** aus der **Forschung**
- Themenbezogene **Diskussionen** mit Führungspersonlichkeiten renommierter Unternehmen
- **Networking** mit Praktikern und Wissenschaftlern

Zielgruppe der Tagung sind Praktiker, die an Fragestellungen des Marketings, des Vertriebs und der marktorientierten Unternehmensführung interessiert sind.

Agenda

- 09.30 Uhr Begrüßung
- 09.45 Uhr Grundlagenvortrag
- 10.15 Uhr Wachstumsmotor eCommerce in der Logistik
- 10.45 Uhr Kaffeepause
- 11.00 Uhr Bedeutung von Industrial Services für Vertrieb und Kundenbeziehungen
- 11.30 Uhr Service Excellence im deutschen Messewesen
- 12.00 Uhr Paneldiskussion I
- 12.30 Uhr Mittagspause
- 13.30 Uhr Service Excellence und Innovation
- 14.00 Uhr Differenzierung durch Service Excellence
- 14.30 Uhr Paneldiskussion II
- 15.00 Uhr Vortrag IMU Award
- 15.30 Uhr Verabschiedung

IMU Frühjahrstagung 2015 „Wachstum durch Service Excellence“

Vorträge und Paneldiskussionen mit hochkarätigen Experten



09.45 Uhr:
Wachstum durch Service Excellence

Prof. Dr. Dr. h.c. mult.
Christian Homburg
Direktor IMU
Universität Mannheim

Welche Relevanz haben Services? Was bedeutet Service Excellence? Wie generieren Unternehmen Wachstum durch Pricing oder Selling Services? In seinem Grundlagenvortrag erörtert Professor Dr. Dr. h.c. mult. Christian Homburg das Thema aus wissenschaftlicher Perspektive.

Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Christian Homburg ist Direktor des Instituts für Marktorientierte Unternehmensführung (IMU) an der Universität Mannheim und Vorsitzender des wissenschaftlichen Beirats von Homburg & Partner, einer international tätigen Managementberatung. Darüber hinaus ist er Autor zahlreicher Bücher und Artikel im nationalen und internationalen Bereich. Seine Spezialgebiete sind Marktorientierte Unternehmensführung, Kundenbeziehungs- und Vertriebsmanagement.



10.15 Uhr:
Wachstumsmotor eCommerce in der
Logistik

Dr. Stefan Kurrle
Sprecher des Vorstandes
Fiege Logistik Holding Stiftung & Co. KG

Die Fiege Logistik Holding Stiftung & Co. KG bietet ihren Kunden umfassende und individuelle Logistiklösungen. Speziell der Bereich

eCommerce bietet auf Grund seiner Wachstumsprognose einen starken Anreiz für Handelsunternehmen. Die Ansprüche der Kunden wachsen, der Wettbewerb ist groß und die Markteintrittsbarrieren gering. Nur wer auf diesem Markt mit einer passenden Logistik den perfekten Service bieten kann, wird dauerhaft am Wachstum partizipieren.

Dr. Stefan Kurrle schloss 1988 sein betriebswirtschaftliches Studium an der Universität Mannheim mit der Promotion ab. Nach leitenden Funktionen bei der BASF und der DHL wechselte er 2010 in den Vorstand der Fiege Logistik Holding Stiftung und steht dieser seit 2012 als Sprecher vor.



11.00 Uhr:
Bedeutung von Industrial Services für
Vertrieb und Kundenbeziehungen

Harald Weimer
Vorstand
Heidelberger Druckmaschinen AG

Welche Rolle spielen Dienstleistungen heutzutage für klassische Industrieunternehmen? Warum sind Dienstleistungen als Wachstumshebel entscheidend für die Zukunft? In seinem Vortrag beleuchtet Harald Weimer diese Fragestellungen und richtet seinen Fokus auf den Vertrieb, Kundenbeziehungen und zukünftige Geschäftsmodelle am Beispiel der Heidelberger Druckmaschinen AG.

Nach seinem Studium zum Wirtschaftsingenieur stieg Harald Weimer im Vertrieb bei der Rank Xerox GmbH ein. Seit 1998 durchlief er mehrere Stationen bei der Heidelberger Druckmaschinen AG, war Leiter Mexiko sowie USA und verantwortete zuletzt die Region Americas. Harald Weimer ist Mitglied des Vorstandes und verantwortlich für den Bereich Heidelberg Services.



11.30 Uhr:
Service Excellence im
deutschen Messewesen

Oliver Frese
Vorstand
Deutsche Messe AG

Kein anderes Land weltweit nutzt das Marketinginstrument Messe stärker als Deutschland. Trotz der zunehmenden Digitalisierung und des Siegeszugs von Social Media bleiben Messen vor allem im Investitionsgüterbereich auf der Erfolgsspur. Einer der wettbewerbsentscheidenden Erfolgsfaktoren dafür ist der kontinuierliche Ausbau der Serviceangebote an ausstellende Unternehmen und Besucher.

Nach beruflichen Stationen im Marketing bei der Deutschen Telekom sowie EnBW kam Oliver Frese 2004 zur Deutschen Messe AG. Seit 2013 verantwortet er als Vorstand insbesondere die Weiterentwicklung der CeBIT, der weltweit wichtigsten Messe für IT und Digitalisierung, sowie alle Bauaktivitäten.



IMU Frühjahrstagung 2015 „Wachstum durch Service Excellence“



Vorträge und Paneldiskussionen mit hochkarätigen Experten



13.30 Uhr:
Service Excellence und Innovation

Pieter Koolen
Vorstand
Bilfinger SE

Service reicht von klassischem „Time & Material“ auf monodisziplinärer Basis bis hin zu „Full Service“ und leistungsorientierten Outsourcing Konzepten. Dabei machen das Erkennen der (zukünftigen) Kundenbedürfnisse, ein Verständnis der Geschäftsprozesse entlang der Wertschöpfungskette und ein Blick für notwendige Veränderungen Excellence aus. Kundenzufriedenheit hat höchste Priorität, denn die Wertschätzung der Kunden ermöglicht künftiges Wachstum.

Pieter Koolen begann 1975 seine berufliche Laufbahn im Finanzsektor in den Bereichen Interne und Externe Revision, Controlling, Treasury, M&A und Restrukturierungen. 1999 wurde er Mitglied des Vorstandes eines führenden niederländischen Bauunternehmens, 2006 Vorsitzender des Vorstandes bei Tebodin BV, die Bilfinger 2011 akquirierte. Als Mitglied des Vorstandes von Bilfinger verantwortet er gegenwärtig das Geschäftsfeld Industrial und den Bereich Arbeits- und Gesundheitsschutz.



14.00 Uhr:
Differenzierung durch Service Excellence

Matthias Ginthum
Geschäftsführer
BSH Hausgeräte GmbH

Die Wertschöpfungskette in der Hausgeräteindustrie wird stark durch die digitale Transformation geprägt. Konsumenten erwarten von Markenherstellern ein konsistentes Markenerlebnis über alle Consumer Touchpoints. Dies eröffnet neue Geschäftsoptionen, die über das klassische Produktangebot hinausgehen. Home Connect wird eine zentrale Rolle in der Hausgeräteindustrie einnehmen. Service wird ein strategischer Erfolgsfaktor zur Differenzierung.

Nach seiner Ausbildung zum Industriekaufmann bei der Siemens AG und seinem betriebswirtschaftlichen Studium an der Universität Mannheim stieg Matthias Ginthum 1990 bei der BSH Hausgeräte GmbH ein. Er durchlief mehrere Stationen, unter anderem als Leiter Unternehmensentwicklung und Konzerncontrolling, Geschäftsführer BSH Frankreich sowie Produktbereichsleiter Wäschepflege. Seit 2012 ist er Mitglied der Geschäftsführung.

15.00 Uhr:

Verleihung des IMU Research for Practice Award 2015

Das Institut für Marktorientierte Unternehmensführung versteht sich als Forum für den Dialog zwischen Wissenschaft und Praxis. Die Forschung des IMU zielt auf wissenschaftliche Ergebnisse mit hoher Praxisrelevanz für das Marktorientierte Management ab. Aus diesem Grund verleiht das IMU seit 2013 jährlich den IMU Research for Practice Award für wissenschaftlich und methodisch exzellente Dissertationen aus den Bereichen Marketing, Vertrieb und Marktorientierte Unternehmensführung, die eine hohe Praxisrelevanz aufweisen. Sponsorin Nicole Nitschke von der Coty Deutschland GmbH überreicht den Award an den diesjährigen Gewinner.

Teilnahmegebühr

IMU Mitglieder: kostenfrei

IMU externe Unternehmen:

Erste Person	249,00 €
Begleitpersonen	199,00 €
Kooperationspartner	199,00 €



Ihre Ansprechpartnerin



Karin Lauer, M.Sc.

karin.lauer@bwl.uni-mannheim.de
Telefon: 0621 / 181 1554
Fax: 0621 / 181 1556
Institut für Marktorientierte
Unternehmensführung (IMU)
Universität Mannheim L5, 1
68131 Mannheim

Das Anmeldeformular sowie weitere Informationen finden Sie unter www.imu-mannheim.de